

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная дисциплина М.1.В.8. **Сервисология**  
Направление подготовки 43.04.03. "Гостиничное дело"  
Магистерская программа "Гостиничное и ресторанное дело"

### Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине:

**Цель:** формирование у студентов комплекса знаний в сфере предоставления услуг и проведения сервисной деятельности.

**Задачи:** теоретическая и практическая подготовка специалистов по вопросам функционирования сферы услуг, практическая подготовка студентов по обслуживанию потребителей в разных типах предприятий и обучение студентов решению проблемных ситуаций в процессе выполнения функций обслуживания.

В результате изучения учебной дисциплины студент должен **знать:** организацию процесса предоставления услуг и обслуживания предприятий сервисного хозяйства разных типов и классов; **уметь:** решать проблемные ситуации в процессе выполнения функций производства и обслуживания на предприятиях сервиса.

**обладать компетенциями:** ОК-2 - готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения;

ОК-3 - готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала;

ПК- 14 - способностью разрабатывать и внедрять стандарты гостиничной деятельности;

ПК-15 - готовностью к совершенствованию гостиничной деятельности и формированию клиентурных отношений.

### Программа учебной дисциплины

#### Смысловый модуль 1. Виды услуг, их классификация

Тема 1. Сервис как специфический вид деятельности

Тема 2. Классификация услуг

Тема 3. Особенности функционирования гостинично-ресторанных услуг

Тема 4. Особенности функционирования туристических услуг

Тема 5. Особенности функционирования отдельных групп услуг

#### Смысловый модуль 2. Культура сервисной деятельности

Тема 1. Культура сервиса

Тема 2. Трудовые ресурсы сервисной деятельности

Виды учебных занятий по дисциплине: практические занятия – 18 часов.

Форма промежуточной аттестации: зачет

Разработчик

Куценко С.В., к.э.н.

(ФИО, ученая степень, ученое звание научно-педагогического работника)

Куценко

(подпись)

Заведующий кафедрой:

Л.А. Заринская, д.э.н., проф.

(ФИО, ученая степень, ученое звание заведующего кафедрой)

ФАКУЛЬТЕТ  
РЕСТОРАННО-ГОСТИНИЧНОГО  
БИЗНЕСА  
Зона для обучения

[Подпись]

(подпись)